

2023年度の

『お客様本位の業務運営』 の取組について



<https://www.cs-network.biz>

2024年5月

はじめに

当社CSネットワーク株式会社は、2017年12月13日に『お客様本位の業務運営に関する基本方針』を定め、公開しました。

この『お客様本位の業務運営に関する基本方針』は、

当社の設立時に掲げた経営理念（※）、

（※）『当社に関わるすべての人を守ること』
『最高品質の安心を提供し信頼を得ること』
『地域社会に貢献すること』

2016年1月に認証を取得したISO9001（品質マネジメントシステム）の精神、

および、当社が設立当初から継続しています『CSネットワーク塾』や『複数人訪問』等の具体的な取組、

などと目指す方向が完全に一致するものと考えております。

更に、『お客様本位の業務運営に関する基本方針』の取組を強く推進するために、この基本方針に関連する取組項目に優先順位を付け、数値化し、HPに公開しました。

社員の気持ちを一つに、益々強く取り組んで参ります。

なお、数値化し公表する項目は、柔軟に見直して参ります。

2024年5月

お客様本位の業務運営に関する基本方針

【経営理念と基本方針】

私どもＣＳネットワーク株式会社は、『当社に関わるすべての人を守ること』『最高品質の安心を提供し信頼を得ること』『地域社会に貢献すること』を指すという経営理念のもと、お客様の信用と信頼をいただけるように日々たゆまぬ研鑽を継続することが「お客様本位の業務運営」の実現に直結するものと考えております。私どもＣＳネットワーク株式会社は、「お客様本位の業務運営」を実現するための基本方針を、以下のとおり、定めます。

【経営陣からのメッセージ】

私どもＣＳネットワーク株式会社は、[経営理念への思い・経営陣の意欲]のもと、お客様の声を集約・分析し、社員教育及び社員の育成を徹底して、高度の専門性と職業倫理を保持し、お客様に対して誠実・公正に業務を行い、お客様の最善の利益を図ります。

【取組状況等の確認】

私どもＣＳネットワーク株式会社は、定期的にこの方針に基づく取組状況を確認し、その改善に取り組みます。また、この方針は、社会情勢や経営環境の変化等を踏まえ、より良い業務運営を実現すべく、定期的に見直しを行います。

【お客様本位の業務運営の企業文化としての定着】

私どもＣＳネットワーク株式会社は、「お客様本位の業務運営」が私どもの企業文化として定着するよう、以下の取組みを行って参ります。

- ・行動指針の作成
- ・お客様本位に向けた体制作り
- ・お客様本位に向けた意向把握・比較推奨販売方針の徹底

私どもＣＳネットワーク株式会社は、お客様本位の良質なサービスを提供し、お客様の最善の利益を図ることにより、私どもの安定したお客様基盤と収益の確保につなげて参ります。

【お客様の利益を害することのないような利益相反管理態勢】

私どもＣＳネットワーク株式会社は、お客様との取引に伴う利益相反により、お客様の利益を害することのないよう、適切な利益相反管理態勢を整備しております。

【お客様の真の意向を踏まえた商品提案・販売及び重要な情報の分かり易い提供】

私どもＣＳネットワーク株式会社は、お客様の最善の利益を追求するため、お客様のご意向等に基づく適切な商品提案を行い、お客様が負担される費用を含め、私どもが販売する商品に関する重要な情報をお客様が十分に理解することができるよう分かり易く提供します。

【お客様にふさわしい商品・サービスの販売等】

私どもＣＳネットワーク株式会社は、お客様の資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズを把握し、お客様にふさわしい金融商品・サービスの販売・推奨等を徹底します。

【役職員に対する動機づけとお客様の満足度向上に向けた取り組み】

私どもＣＳネットワーク株式会社は、研修等を通じ、役職員に対して、行動指針やこの基本方針に基づく判断・行動の徹底を図ります。また、私どもＣＳネットワーク株式会社は、お客様からのご意見を踏まえた各種施策を実施するなどして、お客様の満足度向上に取り組めます。

継続して実施している主な取組

- 複数人訪問 （P.6 に詳述しています）

お客様にひとまわり大きな安心をお届けすることが、一番の目的です。

- C S ネットワーク塾

毎年、営業社員・内務社員別に、各2回開催しています。保険会社から提供されるものではなく代理店独自のテーマを中心に、社員の知識の習得やスキルの向上に取り組んでいます。

➤ この他、2022年度より、外部講師による管理職セミナーを開催し、組織力の強化を図っています。

- 『LINE を活用した情報提供』（2023年度：17回）

お客様のサービス利用の利便性向上と有益な情報のタイムリーな提供を目的としています。

また、ご契約者様本人だけではなく、家族の方に「お友達登録」をして頂くことで、事故に遭われた場合もお役に立てると考えます。

➤ お友達登録数は、2022年3月末：650人、2023年3月末：1,332人、2024年3月末：1,712人と増えて来ています。

➤ また、1,000人、1,500人の区切りで、日本赤十字、ユニセフに募金させて頂きました。

- お客様の声の収集

「お客様の声」、特に『お客様からのお問合せ』は、同様の興味や疑問をお持ちのお客様が多数いらっしゃる可能性があると考え、私たちが日々提案、説明をする際の参考になるものと大切に考えています。

関連する取組

- LINE の公式アプリの活用
定期的な情報発信で、お客様により大きな安心をお届けします。
発信回数を月 1 ～ 2 回として、厳選した情報のみ発信しています。
- ユニセフに寄付で支援実施 ： 2023 年 8 月
LINE 登録者 1, 500 人達成を記念して寄付を致しました。
社会への貢献も私たちの大事な責務と考えております。
- 全支店で安全運転管理者を選任し届出
飲酒運転根絶宣言事業所の登録を届出 ： 2022 年度～
(千葉県・埼玉県公安委員会)
飲酒運転根絶はもとより、安全運転の推進も、地域社会への貢献と
考えています。
- 事業継続力強化計画の「継続」認証取得 ： 2023 年 5 月
2020 年 5 月に取得した当該計画の継続認証を取得しました。
大規模自然災害の発生時こそ、お客様に一番頼りにされる場面であ
ると考え、事業継続計画（BCP）を補強する狙いです。
- 安否確認システム（ANPIC）による安否確認訓練
お客様から一番頼りにされる場面で、期待に応えられる体制を少し
でも早く整えるために、春と秋の年 2 回、安否確認訓練を実施して
有事に備えています。
- 「健康な職場づくり宣言」の継続登録 ： 2023 年 10 月
社員の健康はお客様サービスの第一歩であると考え、健康な職場
づくりをめざしています。（初回：2020 年 11 月認定）

取組項目①：複数人訪問

3 ページの基本方針の 1 つに【お客様の真の意向を踏まえた商品提案・販売及び重要な情報の分かり易い提供】とあります。

この項目を具体的に実現するために、私たちは、お客様訪問時に 2 名以上で訪問することを推奨しています。

お客様にひとまわり大きな安心や情報をお届けできる可能性が高いと考えているからです。

お客様を担当させて頂く社員、同席させて頂く社員、更に事務所にいる社員も含めたチームプレーでお客様をお支えすることを目指しております。

2022年度

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
件数	35	67	68	58	48	44	77	45	73	60	61	61

2023年度

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
件数	80	86	92	91	55	90	80	67	118	85	75	53

2024年3月末現在

2022年度の 697 件から、972 件とコロナ前の水準まで増加しました。

当社は、件数よりも質にこだわって複数人訪問を継続し、お客様の最善の利益につながる活動を継続してまいります。

取組項目②：（本人以外の）緊急連絡先の確認

3 ページの基本方針で、【お客様の最善の利益を追求する】ことを究極の方針としています。

私たちは、契約通りに保険金を支払うのは当たり前と考え、『何ができるか』を考えております。

大規模災害の際など、お客様ご本人様と連絡が取り難くなった場合でも、お客様に少しでも早くご連絡ができることがお客様の利益と考え『お客様の携帯電話番号』をお聞きして参りました。

2022年度末で自動車保険で95%超の方の携帯電話番号をお聞きしましたので、一歩進んで、ご家族などのご連絡先をお聞きしています。当然、抵抗感のある方もいらっしゃるので、ご賛同頂ける方に限定しております。

	緊急連絡先	累 計
2022年度末	1, 1 1 8 件	1, 1 1 8 件
2023年度末	3, 9 0 7 件	5, 0 2 5 件

2024年3月末現在

取組項目③ ：保険事故発生時の事故受付窓口割合

前項目と同様、【お客様の最善の利益】の追求のために本項目にも取り組んでいます。

私たちは、お客様が何かでお困りのとき、不安を感じ誰かに相談したいとき、そして何より事故に遭われたときに、いつも一番最初に思い出して頂き、お役に立てる存在になりたい、と考えております。

「自動車事故」に遭われた場合に、保険会社ではなく、当社に一番にお電話していただき、当社が的確な事故対応をすることが、通販等にはない『お客様の利益』であると考えております。

	2021年度	2022年度	2023年度
当社	89.9%	91.0%	90.2%
損保ジャパン プロ平均	89.8%	90.1%	90.2%

2024年3月末現在

保険会社も365日24時間のフリーダイヤルの事故対応窓口を開設していますし、種々の外国語にも対応するなど日々進化しています。

それでも私たちは、お客様が自動車事故に遭われた際にこそ、お客様の不安や不満などを親身に受け止め、保険会社に伝えたり交渉する存在でありたいと考えております。